

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN  
DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI BUS MALAM  
P.O. GUNUNG HARTA JURUSAN SURABAYA -DENPASAR**

**SKRIPSI**

**diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh Gelar Sarjana  
pada FISIP UPN : "Veteran" Jawa Timur**



**Oleh :**

**MUHAMMAD ZUHDI SETIAWAN**  
**NPM. 0642010084**

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA**

**2010**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI BUS  
MALAM P.O. GUNUNG HARTA JURUSAN SURABAYA-DENPASAR**

**Disusun Oleh :**

**MUHAMMAD ZUHDI SETIAWAN**  
**NPM 0642010084**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**

**Pembimbing Utama**

**Pembimbing Pendamping**

**Eddy Poernomo, Drs, SE.MM**

**NIP 030 178 443**

**Siti Ning Farida, Dra, M.Si**

**NIP 030 207 136**

**Mengetahui  
DEKAN**

**Hj. Suparwati, Dra, M.Si**  
**NIP : 030 175 349**

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN  
DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI BUS MALAM  
P.O. GUNUNG HARTA JURUSAN SURABAYA-DENPASAR**

**Oleh :**

**MUHAMMAD ZUHDI SETIAWAN**

**NPM 0642010084**

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 10 Juni 2010**

**Pembimbing Utama**

**Eddy Poernomo, Drs, SE.MM**

**NIP 030 178 443**

**Pembimbing Pendamping**

**Siti Ning Farida, Dra, M.Si**

**NIP 030 207 136**

**Tim Penguji :**

**1.Ketua**

**Ety Dwi Susanti, Dra, M.Si**

**NIP 030 227 786**

**2.Sekretaris**

**Sonja Andarini, Dra, M.Si**

**NIP 030 223 612**

**3.Anggota**

**Siti Ning Farida, Dra, M.Si**

**NIP 030 207 136**

**Mengetahui**

**DEKAN**

**Hj. Suparwati, Dra, M.Si.**

**NIP 030 175 349**

## KATA PENGANTAR

Dengan Rahmat Allah SWT, yang telah memberikan hidayahnya kepada penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “ Faktor - faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Malam P.O. Gunung Harta Jurusan Surabaya - Denpasar “

Penulisan Skripsi penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk penyusunan Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jawa Timur” dan penulisan proposal penelitian ini agar penulis dapat mengetahui tujuan dari proposal penelitian, sehingga penulis memperoleh pengetahuan yang lebih luas selama mata kuliah yang diberikan.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Drs.Edy Poernomo S.E, MM selaku dosen pembimbing utama, ucapan terima kasih kepada Dra Siti Ning Farida, MSi selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan pengarahan penyusunan proposal penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada:

1. Ibu Dra.Ec.Hj.Suparwati,MSi.selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UPN “VETERAN” Jawa Timur.
2. Bapak Drs.Sadjudi.SE , MSi.selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis UPN “VETERAN” Jawa Timur.

3. Kepada Ayah, Bunda, serta saudara penulis yang banyak membantu secara materiil dan dukungan moril.
4. Kepada Teman-teman angkatan 2006 yang telah banyak membantu dan sering , disusahkan untuk memberikan saran-saran dan bantuan-bantuan untuk tim penyusun.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kerendahan hati, penulis berkenan menerima saran dan kritik demi sempurnanya proposal penelitian ini. Akhir kata semoga proposal penelitian ini bermanfaat bagi kita semua khususnya penulis sendiri.

Surabaya , Mei 2010

**Penulis**

## DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar .....	i
Abstraksi .....	iii
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran .....	xii

### **BAB I    PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5

### **BAB II    LANDASAN TEORI**

2.1 Pemasaran	
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	6
2.1.1.1 Konsep Pemasaran .....	6
2.1.1.2 Strategi Pemasaran.....	7

2.1.2	Pemasaran Jasa	
2.1.2.1	Pengertian Jasa.....	9
2.1.2.2	Ciri – Ciri Jasa .....	10
2.1.2.3	Macam – Macam Jasa.....	11
2.1.2.4	Sifat - Sifat Khusus Pemasaran Jasa .....	13
2.1.2.5	Tarif, Fasilitas, Pelayanan.....	13
2.1.3	Pengertian Transportasi	
2.1.3.1	Sistem Transportasi.....	15
2.1.3.2	Faktor – faktor Ekstern yang Mempengaruhi Transportasi .....	16
2.1.3.3	Pengertian Keputusan Pembelian .....	17
2.1.3.4	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	19
2.1.3.5	Peranan Transportasi.....	20
2.1.3.6	Transportasi dan Distribusi Fisik.....	20
2.1.4	Keputusan Konsumen	
2.1.4.1	Proses Keputusan Pembelian .....	23
2.1.4.2	Metode Penelusuran Dan Penilaian Keputusan konsumen.....	25
2.1.4.3	Keputusan Konsumen dan Kualitas Jasa .....	26
2.1.4.4	Keputusan Konsumen Sebagai Faktor Penguji Layanan .....	27

2.1.5 Beberapa Faktor Yang Berhubungan dengan keputusan Konsumen	
2.1.5.1 Hubungan Antara Tarif dengan Keputusan Konsumen.....	28
2.1.5.2 Hubungan Antara Fasilitas dengan Keputusan Konsumen.....	29
2.1.5.3 Hubungan Antara Pelayanan dengan Keputusan Konsumen.....	30
2.2 Kerangka Berpikir.....	32
2.3 Variabel-Variabel ( Faktor-faktor ) yang Berperan Penting dalam Keputusan konsumen .....	33
2.4 Rumusan Hipotesis .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	
3.1.1 Definisi Operasional.....	36
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	38
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik penarikan Sampel	
3.2.1 Populasi .....	39
3.2.2 Sampel.....	39
3.2.3 Teknik Penarikan Sampel .....	40
3.3 Jenis data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data	



3.3.1 Jenis Data .....	41
3.3.2 Sumber Data.....	41
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4 Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	
3.4.1 Uji Validitas .....	41
3.4.2 Uji Realibilitas .....	42
3.4.3 Uji Asumsi Klasik .....	43
3.5 Pengujian Hipotesis	
3.5.1 Teknik Analisis .....	46
3.5.2 Uji F .....	47
3.5.3 Uji t .....	48

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Penyajian Data	
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	
4.1.1.1 Sejarah Singkat P.O. Gunung Harta .....	50
4.1.1.2 Struktur Organisasi .....	51
4.1.1.3 Tujuan Perusahaan .....	54
4.1.1.4 Sistem Jasa Bus Malam Pada P.O. Gunung Harta.....	55
4.1.1.5 Prosedur Pelayanan Yang digunakan Gunung Harta	56
4.2 Penyajian Data .....	57
4.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	57

4.2.2 Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Tarif ( $X_1$ ) .....	59
4.2.3 Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Pelayanan ( $X_2$ ).....	60
4.2.4 Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Fasilitas ( $X_3$ ).....	61
4.2.5 Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Keputusan (Y).....	62
4.3 Analisis dan Pembahasan.....	63
4.3.1 Pengujian Validitas dan Realibilitas .....	63
4.3.1.1 Pengujian Validitas .....	63
4.3.1.2 Pengujian Realibilitas .....	65
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	65
4.3.2.1 Autokorelasi.....	66
4.3.2.2 Multikolinearitas .....	66
4.3.2.3 Heterokesdatisitas .....	67
4.3.2.4 Normalitas Data .....	68
4.3.3 Hasil Uji Regresi Berganda.....	70
4.3.3.1 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	71
4.3.4 Uji Hipotesis .....	72
4.3.3.1 Uji F ( Simultan ) .....	73
4.3.3.2 Uji t ( Parsial ).....	74
4.4. Pembahasan.....	79

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Saran.....	82

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1</b>	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	58
<b>Tabel 4.2</b>	Deskriptif Jenis Kelamin Responden .....	59
<b>Tabel 4.3</b>	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Tarif.....	59
<b>Tabel 4.4</b>	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan.....	60
<b>Tabel 4.5</b>	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas.....	61
<b>Tabel 4.6</b>	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Konsumen.....	62
<b>Tabel 4.7</b>	Hasil Uji Validitas.....	64
<b>Tabel 4.8</b>	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	65
<b>Tabel 4.9</b>	Tabel Durbin – Watson.....	66
<b>Tabel 4.10</b>	Nilai Statistik Kolinearitas.....	67
<b>Tabel 4.11</b>	Analisis Regresi Berganda.....	70
<b>Tabel 4.12</b>	Nilai Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	72
<b>Tabel 4.13</b>	Uji F ( Anova ).....	73
<b>Tabel 4.14</b>	Uji t.....	75

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1</b> Kerangka Berpikir .....	35
<b>Gambar 2</b> Kurva Distribusi f .....	48
<b>Gambar 3</b> Kurva Distrisbusi t .....	49
<b>Gambar 4.1.</b> Struktur Organisasi P.O. Gunung Harta .....	51
<b>Gambar 4.1</b> Gambar Persebaran Pola Residual .....	68
<b>Gambar 4.2</b> Grafik Normalitas Data .....	69
<b>Gambar 4.3</b> Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ .....	74
<b>Gambar 4.4</b> Kriteria Daerah dan Penolakan Variabel Tarif ( $X_1$ ) .....	76
<b>Gambar 4.5</b> Kriteria Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel Pelayanan ( $X_2$ ).....	77
<b>Gambar 4.6</b> Kriteria Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel Fasilitas ( $X_3$ ) .....	78

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Kuesioner**

**Lampiran 2 Daftar Penilaian ( jawaban ) Terhadap Pertanyaan Kuesioner**

**Lampiran 3 Tabel Distribusi t dan r Product Moment ( 5%)**

**Lampiran 4 Ouput Realibilitas dan Validitas Menggunakan SPSS 11.5 for windows**

**Lampiran 5 Output Uji Asumsi Klasik Hipotesis Menggunakan SPSS 11.5 for windows**

**Lampiran 6 Tabel t dan r ( product moment )**

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI BUS MALAM P.O. GUNUNG HARTA JURUSAN SURABAYA-DENPASAR**

**Oleh :**

**MUHAMMAD ZUHDI SETIAWAN**

## **ABSTRAKSI**

P.O. Gunung Harta Sebuah perusahaan yang memang khusus bergerak dalam jasa Transportasi dengan nama P.O. Gunung Harta dengan segala daya yang dimiliki oleh Bapak I Wayan Sutika mampu mendirikan sebuah perusahaan jasa. Pada awal berdirinya merintis sarana transportasi antar Kota dalam Propinsi ( AKDP ) yang melayani jurusan Denpasar – Gilimanuk saja

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *propotional ( unknow population )* . Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional , yaitu pelanggan jasa transportasi bus malam P.O. Gunung Harta jurusan Surabaya - Denpasar sehingga memperoleh data sebanyak 60 responden .

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan tanggapan responden terhadap masing – masing variabel penelitian. Sesuai dengan penjelasan pada bab sebelumnya , diketahui bahwa variabel bebas ( X ) yang digunakan adalah tarif , fasilitas dan pelayanan. Sedangkan variabel terikat ( Y ) yang digunakan adalah keputusan konsumen. Adapun hasil analisa terhadap data penelitian ini.

Seluruh variabel independen atau variabel bebas berpengaruh atau dapat menjelaskan variasi dari variabel terikat ( keputusan konsumen bus malam P.O. Gunung Harta jurusan Surabaya – Denpasar ) yaitu sebesar 64,2 % . Oleh karena itu masih terdapat kemungkinan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus malam P.O. Gunung Harta jurusan Surabaya – Denpasar dengan menambah atau memasukkan variabel bebas lainnya guna penyempurnaan dan pengembangan

***Keyword : Tarif, Fasilitas, Pelayanan, Dan Keputusan Konsumen***



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah.**

Dalam rangka pembangunan ekonomi daerah sangatlah berkembang , salah satunya bidang yang mengalami perubahan adalah transportasi .Transportasi atau pengangkutan memegang peranan yang sangat penting , dan berkat kemajuan dalam dunia pengangkutan , jarak antara daerah satu dengan daerah yang jauh menjadi lebih dekat . Pengangkutan telah menjadi salah satu unsur yang menentukan guna menjamin perkembangan ekonomi di masyarakat / dengan maju tingkat perekonomian maka akan bertambah penting peranan transportasi . Tidak ada kegiatan ekonomi yang dapat dilepaskan dari keperluan pengangkutan , oleh karena alat transportasi harus selalu dapat dijamin kelancarannya secara cepat , murah dan aman .

Dengan kenyataan di atas maka jelas sekali bahwa masyarakat membutuhkan sarana transportasi . Sarana transportasi berguna untuk memperlancar dan mempermudah aktivitas perekonomian masyarakat di samping kegiatan lainnya , karena bagi setiap masyarakat sarana transportasi untuk mendukung aktivitas dan kegiatan masyarakat yang ingin berpegian ke luar kota .

P.O.Gunung Harta merupakan salah satu perusahaan transportasi yang melayani berbagai perjalanan salah satunya adalah jurusan Surabaya - Denpasar . Bus tersebut terdiri dari bus malam (reguler) dan bus pariwisata dengan fasilitas Ac , toilet , area smoking , lcd tv 2 unit , foot rest , rec.seat , dan cool box dengan

adanya bus ini dimaksudkan untuk membantu warga masyarakat yang sedang berpergian sehingga diharapkan dapat mempermudah berbagai aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat khususnya bagi masyarakat Surabaya yang ingin berpergian dengan jurusan Surabaya – Denpasar .

Dengan adanya sarana transportasi bus sekarang masyarakat dapat melakukan aktivitas berpergian dengan cepat dan mudah , namun seiring dengan berkembangnya jaman masyarakat tidak hanya ingin memenuhi kebutuhannya saja . Mereka juga membutuhkan kenyamanan maupun kepuasan atau jasa transportasi yang ada sekarang ini . Kekurang puasan pemakai jasa atau konsumen akan mempengaruhi penggunaan jasa transportasi bus yang pada nantinya akan mengurangi pendapatan .

Transportasi yang di fasilitasi dengan ac , toilet , bantal , selimut , tv , dvd , dan tentu akan memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa transportasi khususnya pemakai jasa bus malam . Bus ini disebut juga bus cepat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang aktifitasnya terlalu tinggi , bus Gunung Harta ini sendiri menawarkan berbagai kenyamanan yang mana semata-mata ingin memuaskan konsumennya . Dengan menggunakan bus malam full ac dan full entertainment maka perjalanan yang ditempuh lebih cepat , karena bus malam ini tidak berhenti di sembarang tempat dan tidak mengangkut konsumen dengan melebihi kapasitas tempat duduk yang disediakan selain itu dengan menggunakan bus malam full ac maka konsumen akan lebih terjamin keamanannya karena konsumen tidak perlu berdesak - desakan , tidak adanya tukang ngamen , pengemis , dan penjual asongan .

Setelah segala kegiatan operasional sudah dilaksanakan dengan baik dan untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional perusahaan maka aktivitas pemasaran memegang peranan penting bagi kelangsungan hidup perusahaan . Penggunaan konsep pemasaran yang baik dapat menyebabkan berhasilnya bisnis yang dilakukan oleh perusahaan , yaitu jasa atau produk perusahaan dapat diterima dengan baik oleh konsumen sehingga hasil penjualannya produk perusahaan dapat meningkat . Selain kebijakan strategi dan pemasaran , sumber daya yang dimiliki dikerahkan untuk dapat mencapai sasaran atau target yang ditentukan oleh manajemen diharapkan tujuan dan sasaran perusahaan dapat tercapai .

Adapun pesaing – pesaing dari PO. Titian Mas, PO. Wisata Komodo dan PO. Menggala mempunyai keunggulan tersendiri dari segi harga, fasilitas dan kenyamanan. Namun dalam PO. Gunung Harta juga mempunyai fasilitas yang tidak kalah bagusnya dari PO lainnya. Perusahaan yang telah mampu memberikan apa yang diinginkan oleh konsumen dan memiliki konsumen yang setia cenderung mampu bertahan dalam perubahan kondisi ekonomi. Di jaman persaingan seperti ini, salah satu cara untuk menarik konsumen adalah dengan memberikan pemenuhan atas keinginan konsumen secara konsisten dari waktu ke waktu. Banyak cara yang dapat digunakan perusahaan untuk menarik konsumen untuk membeli. Harga yang murah seringkali dianggap oleh perusahaan sebagai penarik konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Anggapan ini tidak sepenuhnya benar. Berbagai teori perilaku pelanggan dan pemasaran menyatakan bahwa kebutuhan manusia tidak saja dipengaruhi oleh motivasinya melainkan

juga hal-hal eksternal seperti budaya, sosial dan ekonomi. Keputusan pembelian dan pilihan produk seringkali dipengaruhi oleh dorongan-dorongan yang sifatnya psikologis. Tidak jarang ditemui konsumen memutuskan untuk memiliki dan mengkonsumsi produk tertentu dalam rangka aktualisasi diri sekaligus sebagai sarana masuk ke dalam komunitas yang diharapkan.

Kunci dalam meraih tujuan perusahaan adalah menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan kepuasan secara lebih daripada yang diberikan oleh pesaingnya . Konsep ini sering disebut konsep pemasaran yang menitikberatkan pada kebutuhan konsumen dengan sebaik-baiknya sehingga produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen .

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka peneliti ingin meneliti Faktor - faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus malam P.O.Gunung Harta Jurusan Surabaya – Denpasar.

## **1.2. Perumusan Masalah.**

Dengan melihat latar belakang yang diuraikan diatas maka timbul rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah tarif , pelayanan , fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus malam pada P.O.Gunung Harta jurusan Surabaya – Denpasar ?
2. Apakah tarif , pelayanan , fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus malam pada P.O.Gunung Harta jurusan Surabaya – Denpasar ?

### **1.3. Tujuan Penelitian :**

Adapun tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tarif, pelayanan, fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap keputusan konsumen jasa transportasi bus malam pada P.O.Gunung Harta Jurusan Surabaya – Denpasar .
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tarif, pelayanan, fasilitas, berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus malam pada P.O.Gunung Harta Jurusan Surabaya - Denpasar .

### **1.4. Manfaat Penelitian :**

Adapun kegunaan atau manfaat yang diperoleh dari proposal ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh dari faktor tarif , pelayanan , dan fasilitas terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus malam pada P.O.Gunung Harta jurusan Surabaya – Denpasar .
2. Dapat dipergunakan sebagai referensi suatu keputusan dan sebagai acuan peneliti selanjutnya .